

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH TABUNGAN QURBAN IB PADA PT.BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG SYARIAH PEKANBARU

LAPORAN AKHIR

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi sebagian Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)



UIN SUSKA RIAU

OLEH

RINI GUSTINA
NIM.01626203876

PRODI D3 PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERISULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2019



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Laporan akhir dengan judul *PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH TABUNGAN QURBAN iB PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG SYARIAH PEKANBARU*, yang ditulis oleh:

Nama : Rini Gustina
 NIM : 01626203876
 Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari/Tanggal : Selasa, 15 Oktober 2019
 Waktu : 13.30 WIB
 Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 17 Oktober 2019

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Nurnasrina, SE, M.Si
 Sekretaris
Nuryanti, S.E.I, M.E.Sy
 Penguji I
Ahmad Hamdalah, S.E.I, M.E.Sy
 Penguji II
Syamsurizal SE, M.Sc, Ak

Mengetahui :

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag
 NIP. 19580712 198603 1 005

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN

Laporan Akhir ini dengan judul **“PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH TABUNGAN QURBAN IB PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG SYARIAH PEKANBARU”**, yang ditulis oleh:

Nama : Rini Gustina
Nim : 01626203876
Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk ujian dalam sidang Munaqasyah
Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 5 Agustus 2019

Pembimbing Laporan Akhir,

Darnilawati, SE, M.Si
Nip.197904202007102006

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Rini Gustina (2019)

: Peran *Customer Service* dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Qurban iB Pada PT.Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru

Penelitian ini di latarbelakangi oleh peningkatan jumlah nasabah produk dana yaitu Tabungan Qurban iB yang disediakan oleh PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru. Tabungan ini untuk mewujudkan niat ibadah qurban dengan akad *Mudharabah Mutlaqah* berfungsi untuk membantu masyarakat yang ingin melaksanakan ibadah qurban pada hari raya idul adha dengan cara menabung yang dimulai pada tahun 2016. Jumlah nasabah tabungan qurban dalam tiga tahun terakhir terus meningkat dengan jumlah 2.766 nasabah. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui peran *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan qurban dan menganalisa peran *customer service* dalam melayani nasabah tabungan qurban pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.

Metodologi penelitian menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan analisa data metode deskriptif kualitatif. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah *Deputy Branch Manager Business* dan *Customer Service* yang berjumlah 4 (empat) orang. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan *Total Sampling*, dimana seluruh populasi dijadikan sampel yaitu sebanyak empat orang.

Hasil penelitian yang dilakukan di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru ini mengenai peran *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan qurban yang **pertama**, *customer service* berperan sebagai *salesman* yang dapat mempromosikan produk tabungan qurban kepada nasabah. **Kedua**, *customer service* melakukan pelayanan yang baik kepada nasabah dan dapat meyakinkan nasabah. **Ketiga**, *customer service* menjadi pusat informasi bagi nasabah yang belum mengetahui tentang produk tabungan qurban. Peran *customer service* dalam melayani nasabah tabungan qurban yaitu mampu melayani nasabah dengan cepat dan tepat, mengenali apa yang menjadi kebutuhan bagi nasabah dan selalu menyampaikan informasi dengan sikap yang baik, membantu nasabah dalam proses pembukaan dan penutupan rekening.

Kata Kunci : *Customer Service*, Nasabah, Tabungan Qurban.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karuniaNYA kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar. Shalawat dan salam atas junjungan alam Nabi Muhammad SAW. Dimana atas berkat dan rahmat beliau kita dapat merasakan kenikmatan yang tak terhingga yakni iman dan islam sebagaimana yang telah kita rasakan saat ini sampai akhirnya nanti. Demikian juga halnya yang penulis rasakan, artinya dengan izin Allah SWT penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini berjudul : **“Peran Customer Service dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Qurban iB pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru”**.

Sebagai syarat akhir untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md), pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Program Diploma Tiga.

Tugas akhir ini bisa selesai dengan baik berkat kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ucapkan terimakasih karena telah membantu penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini dan juga penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda Metriono dan Ibunda Murniati tercinta, yang selalu mencintai penulis dengan sepenuh hati dan rela mengorbankan segalanya demi kebahagiaan dan masa depan penulis. Ayah dan ibu adalah sumber semangat bagi penulis sehingga bisa menyelesaikan tugas akhir ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Semoga dengan kelulusan penulis menjadi kebanggaan bagi ayah dan ibu dan dapat membalas jasa ayah dan ibu nantinya.

2. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Mujahidin, MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu sedalam-dalamnya.
3. Bapak Dr.Drs. H. Hajar, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum beserta Bapak Dr. Drs. Heri Sunandar, MCL selaku Wakil Dekan II, dan Bapak Dr. H. Magfirah, MA selaku Wakil Dekan III.
4. Ibu Nurnasrina, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Prodi D3 Perbankan Syariah, dan Sekretaris Jurusan Prodi D3 Perbankan Syariah Ibu Dr. Jennita, SE, MM yang telah memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Ibu Darnilawati, SE, M.Si selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah meluangkan waktu dan pikirannya dengan penuh kesabaran dalam membimbing dan mengarahkan penulis untuk menyelesaikan laporan akhir ini.
6. Bapak Syamsurizal, SE, M.Sc, Ak selaku dosen penasehat akademik yang membimbing penulis dari semester pertama sampai semester akhir.
7. Pimpinan PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru beserta karyawan yang telah meluangkan waktunya dan telah membantu memberikan informasi dan data untuk menyempurnakan laporan akhir ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Terimakasihuntuk semua keluarga, sahabat dan teman terutama D3 Perbankan Syariah angkatan 2016. Hanya Allah SWT yang bisa membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis.

Penulis mohon maaf apabila ada kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini, semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi pembaca sekalian, Aamiin ya Rabbal'alamiin. Demikian Laporan Akhir ini diselesaikan dengan baik, semoga penulisan tugas akhir ini bermanfaat bagi pembaca dan pihak yang membutuhkan dan kepada Allah SWT penulis memohon pertolongan dan menyerahkan diri.

Pekanbaru, 5 Agustus 2019

Penulis

RINI GUSTINA
Nim.01626203876

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

Halaman

PENGESAHAN

PERSETUJUAN.....	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Metodologi Penelitian	9
G. Sistematika Penulisan.....	13

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat PT. Bank Tabungan Negara	15
B. Tujuan PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru	18
C. Visi dan Misi PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pekanbaru Syariah	18
D. Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara KCS Pekanbaru	19
E. Deskripsi Umum Tentang Ruang Lingkup PT. Bank Tabungan Negara KCS Pekanbaru	22
F. Produk Dana PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru	23

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

G. Produk Pembiayaan PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru	29
-------------------------------------------------------------------------------------	----

BAB III LANDASAN TEORI

A. Pengertian Bank Syariah.....	36
B. Perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional.....	39
C. Customer Service.....	41
D. Nasabah.....	48
E. Tabungan (Save Deposit).....	50
F. Qurban.....	51
G. Tabungan Qurban	56

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 57

A. Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Qurban iB Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru	57
B. Peran Customer Service Dalam Melayani Nasabah Tabungan Qurban iB Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru	60

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN.....	67
B. SARAN.....	68

DAFTAR PUSTAKA 69

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara KCS Pekanbaru.. 22



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Karyawan PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru	6
Tabel 1.2 Jumlah Nasabah Tabungan Qurban iB Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru	6
Tabel 3.1 Perbedaan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional	41
Tabel 3.2 Karakteristik Produk Tabungan Qurban Pada Bank Tabungan Negara KCS Pekanbaru	56

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR LAMPIRAN

1. Data Informan
2. Foto dokumentasi
3. Surat Izin Penelitian
4. Surat Keterangan Penelitian
5. Rekap Konsultasi Bimbingan Skripsi
6. Biodata Penulis



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan bank-bank syariah di negara-negara Islam berpengaruh ke Indonesia¹. Berdasarkan amanat Munas IV MUI (Majelis Ulama Indonesia) maka dibentuk kelompok kerja untuk mendirikan bank islam di Indonesia. Dari hasil kerjanya tersebut, maka lahirlah bank islam yang bernama Bank Muamalat yang ditandatangani pada tanggal 1 November 1991 dengan jumlah saham sebanyak Rp. 84 milyar.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia ditandai dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. Dalam undang-undang diatur dengan rincian landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh bank syariah, undang-undang tersebut juga memberikan arahan bagi bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau bahkan mengkonversikan diri secara total menjadi bank syariah.

Perbankan menjadi salah satu alternatif sistem perbankan yang sangat diminati oleh masyarakat. Sebagai lembaga intermediasi, bank berusaha agar masyarakat menyimpan dana nya antara lain dalam bentuk tabungan, deposito, dan giro. Masing-masing sumber dana itu mempunyai keunggulan

¹Muhammad Syafi Antonio, *Bank Syariah dari Tiori ke Praktik*, (Jakarta:Gema Insani, 2001), hal.25

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tersendiri.² Tujuan menyimpan dana di tabungan yaitu kemudahan mengambil uang sewaktu dibutuhkan, sedangkan tujuan simpanan giro yaitu kemudahan dalam melakukan pembayaran, dan keuntungan simpanan deposito yaitu dengan tujuan untuk menghasilkan uang dengan bunga yang lebih rendah. Namun sebagian besar perbankan di Indonesia masih menggunakan sistem riba, dimana dalam hukum Islam riba tersebut diharamkan, karena riba merupakan tambahan uang yang dihasilkan dari modal dan diperoleh dengan cara yang tidak benar menurut syara', apakah tambahan itu sedikit maupun banyak seperti yang disyaratkan didalam Al-Qur'an.

Bank syariah disebut juga dengan Bank Tanpa Bunga adalah lembaga keuangan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Qur'an dan Hadits. Bisnis berdasarkan syariah bertujuan untuk memberikan hal positif terhadap pencapaian tujuan agar ekonomi masyarakat menjadi lebih baik. Bank syariah selayaknya memiliki lingkungan kerja yang sejalan dengan prinsip syariah. Dalam hal etika, misalnya sifat *amanah* dan *shiddiq*, harus melandasi setiap karyawan sehingga tercermin integritas eksekutif muslim yang baik. Disamping itu, karyawan bank syariah harus mempunyai *skillful*, profesional dan mampu bekerja sama diseluruh fungsional organisasi. Selain itu cara berpakaian dan tingkah laku dari para karyawan merupakan cerminan bahwa mereka bekerja dalam sebuah lembaga keuangan yang membawa nama besar Islam dan perusahaan. Demikian juga dalam

²Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), hal.48



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menghadapi nasabah, akhlak harus senantiasa terjaga, Nabi saw mengatakan bawah senyum adalah sedekah.³

Setiap bank akan semaksimal mungkin dalam melakukan daya tarik tersendiri terhadap produk penghimpunan dana (*funding*) agar target dapat terpenuhi secara maksimal. Maka dari itu dibutuhkan pelayanan yang sangat baikoleh pegawai bank agar nasabah yang dimiliki bank meningkat setiap tahunnya. Pada kenyataannya nasabah akan mencari bank yang dapat memberikan keuntungan yang lebih kepada nasabah.

Jumlah nasabah pada suatu perbankan syariah ditentukan oleh baik atau buruknya pelayanan yang diberikan. Ciri pelayanan yang baik yaitu dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedianya semua produk yang di inginkan, bertanggung jawab kepada setiap nasabah, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas dan mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.⁴ Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakat. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas pelayanan dan kualitas keamanan. Untuk meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu menyiapkan personil yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Personil yang di harapkan dapat melayani keinginan dan

³Muhammad Syafi Antonio, *Bank Syariah dari Tiori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hal.34

⁴Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hal. 9

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kebutuhan nasabah inilah yang disebut dengan *Customer Service* (CS) atau *Services asistensi* (SA).⁵

Customer Service merupakan karyawan bank yang bekerja di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan sebagai penghubung antara bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa pelayanan maupun produk bank. *Customer Service* haruslah mengetahui secara umum mengenai dasar-dasar pelayanan yang baik beserta menguasai produk yang ada dalam bank itu sendiri. *Customer Service* adalah karyawan yang berhadapan langsung dengan nasabah selain *Teller*, dan *Security*. *Customer Service* harus melayani nasabah dengan prima, karena layanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas berkualitas. Ciri khas tersebut meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan dan kehandalan dari petugas pelayanan dalam penyampaian dan pemberian pelayanan kepada nasabah yang berkesan kuat dan dapat langsung dirasakan nasabah pada saat itu juga.⁶

Customer Service tidak hanya berperan dalam melayani nasabah yang akan melakukan pembukaan rekening dan komplain atas masalah yang dihadapi nasabah, *Customer Service* pun harus dapat merangkap menjadi seorang *Marketing* yang dapat mengenalkan produk-produk perbankan kepada calon nasabah agar calon nasabah tertarik dengan produk yang ditawarkan. Hal ini bertujuan selain mencari nasabah baru juga dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan dan mengurangi kemungkinan nasabah berpindah ke perusahaan lain. Kualitas pelayanan

⁵Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2010), hal.179

⁶Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hal.18

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan khususnya perbankan, karena dengan pelayanan yang sangat baik akan membawa keuntungan bagi bank. Maka dari itu bank harus memberikan pelayanan yang terbaik khususnya bagi *Customer Service* karena akan memberikan kepuasan tersendiri bagi nasabah dan akan dapat menjaga nama baik bank itu sendiri.

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru, yang merupakan salah satu pelaku bisnis yang bergerak dibidang industri perbankan, dengan menyediakan berbagai produk perbankan mulai dari produk tabungan dan produk jasa yang tersedia untuk masyarakat. Salah satu produk yang disediakan oleh Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru adalah Tabungan BTN Qurban iB. Produk Tabungan BTN Qurban iB ini sangat bermanfaat bagi masyarakat yang ingin berqurban pada hari raya idul adha dengan cara menabung. Produk Tabungan BTN Qurban iB ini mulai diterbitkan pada tahun 2016.⁷ Manfaat Tabungan Qurban BTN iB adalah memberikan kemudahan dalam perencanaan ibadah qurban melalui sistem *auto debet* dari rekening utama yang dimiliki nasabah, bebas biaya administrasi, mendapatkan bagi hasil yang menguntungkan dan kompetitif, dan hewan qurban dapat di antar ke rumah atau tempat yang di inginkan.⁸

Berikut adalah jumlah Karyawan PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru pada tahun 2019, dapat dilihat dari tabel berikut ini.

⁷Buku panduan BTN Syariah

⁸Brosur Tabungan BTN Qurban iB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.1
Jumlah Karyawan PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru

Jabatan	Jumlah Pegawai
Branch Manager	1
Secretary	1
DBM Bussiness	1
DBM Supporting	1
Branch Funding Sales	1
Comersial Funding Sales	1
Consumer Funding Sales	2
Consumer Financing Unit	7
Comeersial Financing Analyst	4
Customer Service	3
Teller Service	3
Human Capital Support	2
Proses Transaksi	2
Collection	2
Financing Document	1
Credit Admin & Document Unit Head	1
Credit Admin	4
Jumlah	37

Sumber : Data Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru, 20 Juni 2019

Untuk mengetahui jumlah nasabah tabungan qurban pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru dalam waktu tiga tahun dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1.2
Jumlah Nasabah Tabungan Qurban iB Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru

Tahun	Jumlah Nasabah (Orang)	Peningkatan (orang)
2016	350	-
2017	875	525
2018	1.777	902
2019	2.766	989

Sumber : Data Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru, 20 Juni 2019

Dari tabel 1.2 diatas, terlihat jumlah nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru dalam kurun waktu tiga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tahun mengalami peningkatan. Tahun 2016 PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru memperoleh Nasabah sebanyak 350 nasabah. Kemudian pada tahun 2017 jumlah nasabah mengalami perubahan yaitu sebanyak 875 nasabah dengan peningkatan 525 nasabah. Pada tahun 2018 jumlah nasabah sebanyak 1.777 nasabah dengan peningkatan sebanyak 902 nasabah. Pada tahun 2019 jumlah nasabah mengalami perubahan menjadi 2.766 nasabah dengan peningkatan 989 nasabah.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Qurban iB Pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru”**.

B. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis hanya fokus pada Peran *Customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan qurban pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas yang berjudul “Peran *Customer Service* dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Qurban iB di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru”, dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan *Customer Service* dalam meningkatkan jumlah nasabah Tabungan Qurban iB di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Bagaimana peranan *Customer Service* dalam melayani nasabah Tabungan Qurban iB di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan yang diharapkan antara lain.

1. Mengetahui peranan *Customer Service* dalam meningkatkan jumlah nasabah Tabungan Qurban iB di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.
2. Menganalisa peranan *Customer Service* dalam melayani nasabah Tabungan Qurban iB di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Sebagai bahan masukan dan pengalaman yang dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti, khususnya mengenai peran *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan qurban pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.

2. Bagi perusahaan

Dapat menjadi masukan kepada Bank Tabungan Negara Syariah khususnya *customer service* untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah agar dapat menarik minat nasabah dan dapat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.

3. Bagi pembaca

Dapat memberikan informasi dan referensi bacaan dalam penelitian dimasa yang akan datang, khususnya penelitian yang berkaitan dengan peran *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan qurban pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.

F. Metodologi Penelitian

Suatu penelitian pada dasarnya adalah bagian mencari, mendapatkan data dan selanjutnya dilakukan penyusunan dalam bentuk laporan hasil penelitian. Supaya proses tersebut dapat berjalan lancar serta hasilnya dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah, maka diperlukan adanya penelitian.

Metode penelitian ini terdiri dari:

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), karena dalam penelitian ini penulis turun langsung ke tempat penelitian yaitu pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.

2. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi dari penelitian adalah PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Jalan Arifin Ahmad Kelurahan Sidomulyo Timur Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Subjek dan Objek Penelitian

Adapun subjek dari penelitian ini adalah *Customer Service* Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru. Sedangkan objeknya adalah produk tabungan qurban PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru

4. Populasi dan Sampel Penelitian

- a. Populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan-satuan atau individu-individu yang karakteristiknya hendak diteliti. Adapun populasi data dalam penelitian adalah *Deputy Branch Manager Business* dan *Customer Service* PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru sebanyak 4 (empat) orang.
- b. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi⁹. Adapun sampel penelitian ini diambil dalam populasi karena populasinya sedikit maka sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *total sampling* yaitu sebanyak 4 (empat) orang.

5. Sumber Data

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dilapangan, yaitu dengan cara mengumpulkan sejumlah keterangan melalui wawancara yang dilakukan terhadap *Deputy Branch Manager Business* dan *Customer service* PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru

⁹Mahi M. Hikmat, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), Ed.ke-1, Cet.ke-2, h.61

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Data sekunder, yaitu data yang didapatkan dalam berkas-berkas atau data-data PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.

6. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data.¹⁰ Selalu ada hubungan antara metode atau teknik pengumpulan data dengan masalah, tujuan dan hipotesis penelitian. Ketiga unsur diatas sangat berpengaruh terhadap metode pengumpulan data. Untuk memperoleh data-data yang digunakan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

a. Observasi

Cara ini sangat sesuai untuk mengkaji proses dan perilaku. Menggunakan metode ini berarti menggunakan mata dan teliga sebagai jendela untuk merekam data.¹¹ Dalam hal ini peneliti turun langsung dan melakukan observasi ke PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.

b. Wawancara

Menurut Supardi metode wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan, dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.

¹⁰Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2007), h. 100

¹¹Suwartno, *Dasar-dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu metode pengumpulan data yang digunakan untuk metode penelitian sosial. Metode dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis.

7. Metode Analisis Data

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penulisan ini menggunakan analisa data deskriptif kualitatif¹², yaitu mendeskripsikan hasil wawancara dengan para pengelola dan data-data lainnya yang kemudian menganalisisnya dengan teori.

8. Metode penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penulisan yang digunakan dalam penyusunan penulisan laporan Tugas Akhir ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif adalah menguraikan data-data yang diperoleh, kemudian data tersebut dianalisis. Dalam hal ini penulis menyusun dan menjelaskan data-data yang telah penulis dapat dari *observasi* di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.

¹²Victorianus Aries Siswanto, *Strategi dan Langkah-langkah Penelitian*, (Yogyakarta: Cahaya Ilmu, 2012), hal.72

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Sistematika Penulisan

Penulisan dan pembahasan dalam penelitian ini dibagi menjadi beberapa bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam pendahuluan ini berisi tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Berisi tentang sejarah berdirinya bank tabungan negara kantor cabang syariah pekanbaru, tujuan bank tabungan negara kantor cabang syariah pekanbaru, visi dan misi, serta struktur organisasi perusahaan, deskripsi umum tentang ruang lingkup bank tabungan negara kantor cabang syariah pekanbaru.

BAB III LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum yang bersifat ilmiah mengenai peran *Customer Service* dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Merupakan hasil penelitian dan pembahasan mengenai masalah yang diteliti

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V**PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang penulis lakukan.

DAFTAR PUSTAKA



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat PT. Bank Tabungan Negara

PT. Bank Tabungan Negara adalah suatu lembaga perbankan yang bergerak sebagai sarana penghimpun dana dari masyarakat serta menyalurkannya lagi kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau kredit perumahan dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Sejarah berdirinya PT. Bank Tabungan Negara pada masa Pemerintahan Hindia Belanda tahun 1897 didirikan *Postaapbank* yang mempunyai 4 (empat) cabang yaitu: Jakarta, Surabaya, Medan dan Makassar. Pada tahun 1940 kegiatan berhenti karena penyerbuan Jerman yang mengakibatkan penarikan tabungan besar-besaran, namun pada tahun 1941 kegiatan kembali pulih. Tahun 1942, Belanda menyerah tanpa syarat kepada Jepang. Jepang membekukan seluruh kegiatan *Postaapbank* dan menggantikannya dengan *Tyokin Kyoku*, yang mempunyai satu cabang yaitu di Yogyakarta. Proklamasi kemerdekaan Republik Indonesia pada 17 Agustus 1945 menimbulkan inspirasi untuk mengambil alih *Tyokin Kyoku* dari Jepang ke pemerintahan RI dengan nama Kantor Tabungan Pos dengan melakukan penukaran uang Jepang dengan uang Republik Indonesia. Tetapi Kantor Tabungan Pos tidak berumur panjang karena terjadi agresi Belanda tahun 1946.

Pada tahun 1949 Kantor Tabungan Pos dibuka kembali dengan nama Bank Tabungan Pos. Pada tanggal 9 Februari 1950, pemerintah mengeluarkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Undang-undang Darurat Nomor 9 Tahun 1950 yang mengubah nama *Postspaarbank In Indonesia* menjadi Bank Tabungan Pos dan memindahkan induk Kementerian dari Perhubungan ke Kementerian Keuangan di bawah Menteri Urusan Bank Sentral. Walaupun masih bernama Bank Tabungan Pos namun pada tanggal 9 Februari 1950 dijadikan sebagai hari lahirnya Bank Tabungan Negara. Tahun 1963 pemerintah mengeluarkan Perpu Nomor 4 Tahun 1963 yang menyatakan penggantian nama Bank Tabungan Pos menjadi Bank Tabungan Negara.

Tahun 1974 tugas Bank Tabungan Negara ditambah yaitu memberikan pelayanan kepada KPR dan untuk pertama kalinya penyaluran KPR yaitu tanggal 10 Desember 1974, karena itu tanggal 10 Desember diperingati sebagai hari KPR bagi Bank Tabungan Negara. Bentuk hukum Bank Tabungan Negara mengalami perubahan dengan disalurkan PP Nomor 24 Tahun 1992 dan pada tanggal 29 April 1992 menjadi perseroan. Sejak saat itu nama BTN menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) dengan sebutan BTN, dan pemerintah menetapkan Bank BTN sebagai Bank Umum dengan fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi.

PT. Bank Tabungan Negara Syariah merupakan Unit Usaha Syariah (UUS) dari Bank Tabungan Negara Konvensional yang merupakan BUMN, yang menjalankan bisnis berdasarkan prinsip syariah. PT. Bank Tabungan Negara Syariah mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 bertepatan dengan 5 Muharam 1426 H dengan Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta. Selanjutnya pembukaan BTN Kantor Cabang Syariah kedua di



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bandung tanggal 28 Februari 2005, dan ketiga di Surabaya tanggal 17 Maret 2005, keempat di Yogyakarta tanggal 4 April 2005, kelima di Makassar pada tanggal 11 April 2005, hingga Agustus 2009 dibuka 20 (dua puluh) kantor di beberapa kota di Indonesia, dengan 119 (seratus sembilan belas) Kantor Layanan Syariah. Dan pada tanggal 3 Maret 2008 atau pada 25 Shafar 1429, Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Kantor Cabang Pekanbaru diresmikan oleh Bapak Saut Pardede selaku Direktur BTN Syariah yang berlokasi di Jalan Tuanku Tambusai Blok A No.10-11 Labuh Baru Timur Payung Sekaki Pekanbaru.

Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah dibentuk dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan produk dan layanan perbankan sesuai dengan prinsip syariah, dari memberi manfaat yang setara, seimbang dalam pemenuhan kebutuhan kepentingan nasabah dan PT. Bank Tabungan Negara Konvensional yang merupakan Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara). Bank Tabungan Negara Syariah menjalankan fungsi intermediasi dengan menghimpun dana dari masyarakat melalui produk-produk giro, tabungan, dan deposito serta menyalurkan kembali melalui sektor berbagai produk pembiayaan KPR, Multiguna, Investasi dan Modal Kerja Sesuai dengan Mottonya "*Maju dan Sejahtera Bersama*", maka Bank Tabungan Negara Syariah mengutamakan prinsip keadilan dan kesetaraan dalam penerapan imbalan bagi hasil antara nasabah dan Bank.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Tujuan PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru

1. Untuk memenuhi kebutuhan bank dalam memberikan pelayanan jasa keuangan syariah kepada nasabah.
2. Meningkatkan ketahanan bank dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha.
3. Mempertahankan loyalitas nasabah BTN yang menghendaki transaksi perbankan berdasarkan prinsip syariah.
4. Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap nasabah dan pegawai.

C. Visi dan Misi PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pekanbaru Syariah



1. Visi PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru

Terdepan dan terpecah dalam memfasilitasi sektor perumahan dan jasa layanan keuangan keluarga.

2. Misi PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Berperan aktif dalam mendukung sektor perumahan, baik dari sisi penawaran maupun dari sisi permintaan, yang terintegrasi dalam sektor perumahan di Indonesia.
- b. Memberikan layanan unggul dalam pembiayaan kepada sektor perumahan dan kebutuhan keuangan keluarga.
- c. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis digital.
- d. Menyiapkan dan mengembangkan *human capital* yang berkualitas, profesional dan memiliki integritas tinggi.
- e. Meningkatkan *shareholder value* dengan fokus kepada peningkatan pertumbuhan profitabilitas sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance*.
- f. Mempedulikan kepentingan masyarakat, sosial dan lingkungan secara berkelanjutan

D. Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara KCS Pekanbaru

Setiap jabatan dalam bagian struktur organisasi memiliki tanggung jawab masing-masing sebagai berikut :

1. Branch Manager

Seorang pejabat pimpinan yang diberi tanggung jawab untuk memimpin kantor cabang.

a. Tujuan Jabatan

Memimpin, mengelola, mengawasi atau mengendalikan, mengembangkan kegiatan kantor cabang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Tanggung Jawab Utama

- 1) Memastikan tercapainya target bisnis Cabang Pembantu yang telah ditetapkan meliputi pendanaan, pembiayaan, *fee based* dan laba bersih.
 - 2) Memastikan kepatuhan, tingkat kesehatan dan prudentialitas seluruh aktifitas Cabang Pembantu.
 - 3) Memastikan terlaksananya Standar Layanan Nasabah di Cabang Pembantu.
 - 4) Memastikan hasil tindak lanjut audit internal/eksternal
2. Secretary
- a. Mendokumentasikan perihal surat menyurat (surat elektronik ataupun non elektronik).
 - b. Membuat jadwal harian dari pimpinan cabang.
 - c. Membuat laporan, menyimpan dan mengatur arsip sesuai dengan yang telah ditentukan oleh organisasi.
3. Deputy Branch Manager Supporting
- Seseorang yang berwenang untuk melakukan koordinasi pencapaian target administrasi, anggaran serta pelaporan kegiatan usaha bank dan evaluasi secara periodik.
4. Deputy Branch Manager Business
- Seorang yang memiliki wewenang untuk melakukan koordinasi pelaksanaan serta target dana dan pembiayaan konsumen termasuk evaluasi secara periodik.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Mortgage & Consumer Financing Unit

Merupakan bagian yang bertanggung jawab atas usulan rencana dan strategi penjualan untuk pencapaian target dana dan pembiayaan consumer. Selain itu bagian ini juga bertanggung jawab atas pemrosesan pembiayaan consumer di kantor cabang.

6. Collection Work Out

Bertanggung jawab atas pembinaan nasabah pembiayaan.

7. Consumer Analyst

Bertanggung jawab penuh atas analisa secara menyeluruh dan detail dari permohonan pembiayaan nasabah.

8. Consumer Funding Officer

- a. Bertanggung jawab atas seluruh kegiatan supporting bank.
- b. Bertanggung jawab atas penggunaan dana kantor.

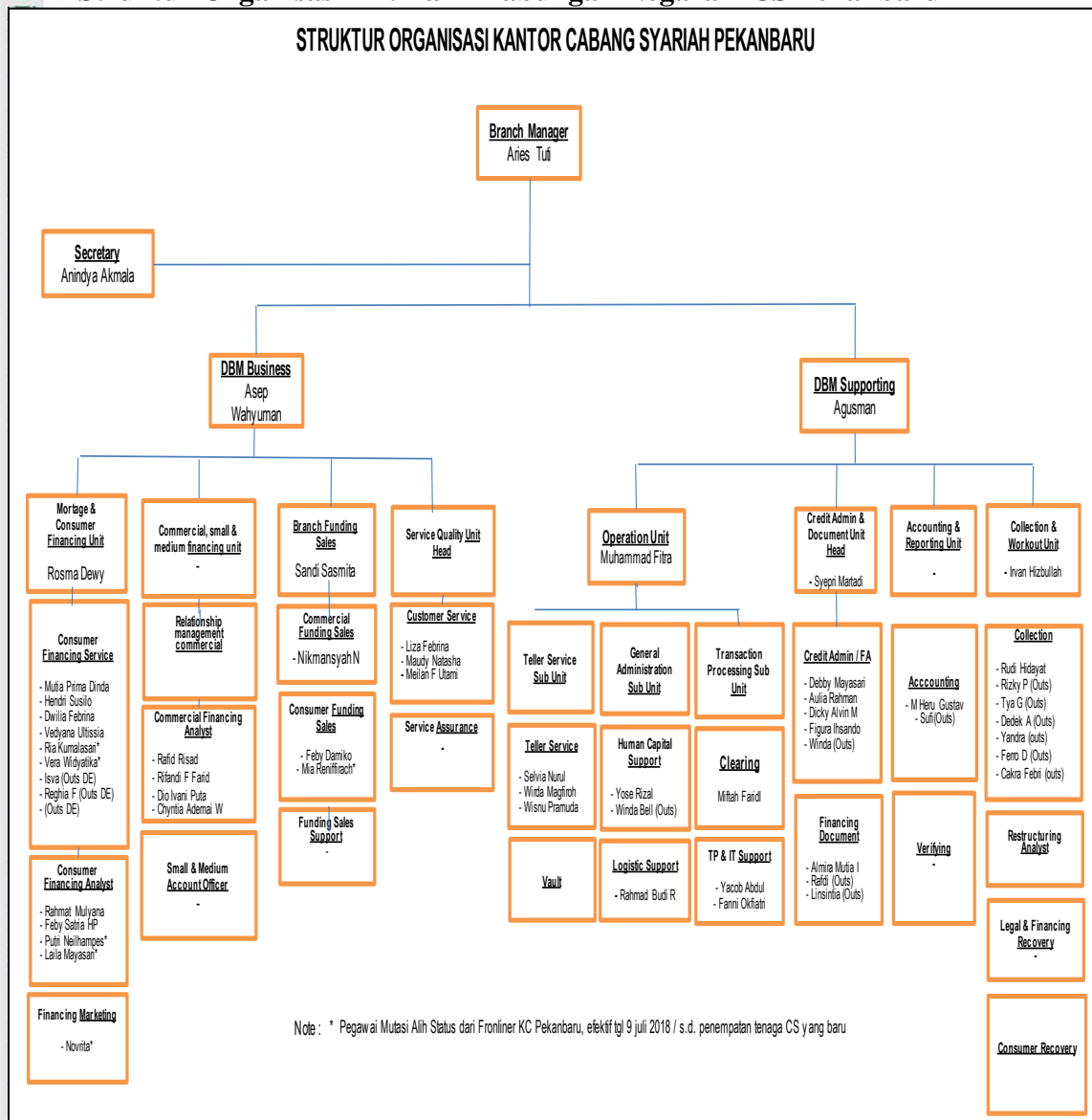
9. Transaction Processing

Bagian dari sistem informasi yang merupakan sebuah sistem yang menjalankan dan mencatat transaksi rutin harian yang diperlukan untuk menjalankan bisnis.

UIN SUSKA RIAU

Gambar 2.1

Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara KCS Pekanbaru



Sumber: Data Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru, 25 Maret 2019

Deskripsi Umum Tentang Ruang Lingkup PT. Bank Tabungan Negara KCS Pekanbaru

Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru terletak ditengah kota yang mudah dijangkau oleh para nasabah. Pelayanan yang

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diberikan oleh para karyawan bank yaitu pelayanan yang baik dan bersikap ramah terhadap nasabah. Kebersihan lingkungan baik dalam maupun luar kantor dibersihkan oleh *office boy* (OB). Dan penjagaan yang aman selalu diberikan kepada nasabah untuk kenyamanan nasabah tersebut.

Produk Dana PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru

a. Produk Tabungan

1. Tabungan BTN Batara iB

Tabungan BTN Batara iB adalah produk simpanan dana berakad *Wadi'ah* (titipan), bank dapat memberikan bonus yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah. Setoran awal dalam pembukaan rekening tabungan ini yaitu Rp. 100.000 dan saldo yang mengendap minimal Rp. 100.000 dan biaya administrasi maksimal Rp. 2000.

Persyaratan pembukaan Rekening Tabungan BTN Batara iB yaitu untuk WNI (Dewasa) harus memiliki KTP/SIM/Paspor yang masih berlaku dan untuk WNI (<17 tahun) harus memiliki Kartu pelajar, Akta Kelahiran dan surat pernyataan orang tua sebagai penanggung jawab. Sedangkan untuk WNA harus mempunyai paspor & KITAS/KIMS yang masih berlaku. Dan untuk Lembaga harus memiliki KTP pejabat berwenang, akta pendirian perusahaan, NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan), TDP (Tanda Daftar Perusahaan), dan surat izin usaha lainnya.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Tabungan BTN Prima iB

Tabungan BTN Prima iB adalah simpanan dana berakad *Mudharabah Mutlaqah*, bank memberikan bagi hasil yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah. Setoran awal untuk pembukaan rekening tabungan prima sebesar Rp. 500.000 dan saldo yang mengendap minimal sebesar Rp.200.000 serta biaya administrasi maksimal Rp.15.000. Keuntungan lainnya yaitu setoran berikutnya minimal Rp.50.000 dan bagi hasil untuk nasabah sebesar 23% sedangkan untuk bank sebesar 75%.

Persyaratan pembukaan Rekening Tabungan BTN Prima iB yaitu untuk WNI (Dewasa) harus memiliki KTP/SIM/Paspor yang masih berlaku dan untuk WNI (<17 tahun) harus memiliki Kartu pelajar, Akta Kelahiran dan surat pernyataan orang tua sebagai penanggung jawab. Sedangkan untuk WNA harus mempunyai paspor & KITAS/KIMS yang masih berlaku. Dan untuk Lembaga harus memiliki KTP pejabat berwenang, akta pendirian perusahaan, NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan), TDP (Tanda Daftar Perusahaan), dan surat izin usaha lainnya.

3. Tabungan BTN Haji iB

Tabungan BTN Haji iB adalah tabungan untuk mewujudkan ibadah haji melalui program reguler dengan akad *Mudharabah Mutlaqah*, bank memberikan bagi hasil yang menguntungkan dan kompetitif. Setoran awal, minimal setoran berikutnya dan saldo

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengendap sebesar Rp. 100.000 dan pembukaan tabungan haji bebas biaya administrasi. Nisbah untuk nasabah sebesar 15.5% dan untuk bank sebesar 84.5%. Keuntungan tabungan haji yaitu kemudahan dalam memperoleh nomor porsi, bebas biaya administrasi, mendapatkan bagi hasil yang kompetitif, dapat dipotong untuk zakat, infaq, dan shadaqah, serta mendapatkan souvenir yang menarik dan bermanfaat untuk ibadah haji.

Persyaratan pembukaan rekening tabungan haji yaitu untuk WNI (dewasa) harus memiliki KTP/SIM/Paspor yang masih berlaku dan untuk WNI (<17 tahun) harus memiliki Kartu pelajar, Akta Kelahiran dan surat pernyataan orang tua sebagai penanggung jawab. Sedangkan untuk WNA harus mempunyai paspor & KITAS/KIMS yang masih berlaku.

4. Tabungan BTN Qurban iB

Tabungan BTN Qurban iB adalah tabungan untuk mewujudkan niat ibadah haji dengan akad *Mudharabah Mutlaqah*, bank memberikan bagi hasil yang menguntungkan dan kompetitif. Setoran awal sebesar Rp.150.000, minimal setoran berikutnya Rp.50.000 atau Rp.100.000 (auto debet) dan saldo mengendap sebesar Rp.50.000 serta pembukaan tabungan qurban bebas biaya administrasi. Nisbah untuk nasabah sebesar 15.5% dan untuk bank sebesar 84.5%. Keuntungan tabungan qurban yaitu ibadah qurban akan menjadi terencana, bebas biaya administrasi, mendapat bagi hasil yang kompetitif, dapat dipotong

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk zakat, infaq dan shadaqah, serta mendapatkan fasilitas pembelian dan penyaluran hewan qurban.

Persyaratan pembukaan rekening tabungan qurban yaitu untuk WNI (dewasa) harus memiliki KTP/SIM/Paspor yang masih berlaku dan untuk WNI (<17 tahun) harus memiliki Kartu pelajar, Akta Kelahiran dan surat pernyataan orang tua sebagai penanggung jawab. Sedangkan untuk WNA harus mempunyai paspor & KITAS/KIMS yang masih berlaku

5. TabunganKu

TabunganKu adalah tabungan dengan akad *wadi'ah* (titipan), bank dapat memberikan bonus yang menarik. Karakteristik produk tabunganku yaitu setoran awal Rp.20.000, minimal setoran berikutnya Rp.10.000, saldo minimum mengendap Rp.20.000, minimum penarikan Rp.100.000, biaya penggantian buku karena rusak Rp.5000 dan biaya penutupan rekening Rp.20.000.

Persyaratan pembukaan rekening tabunganku yaitu untuk WNI (dewasa) harus memiliki KTP/SIM/Paspor yang masih berlaku dan untuk WNI (<17 tahun) harus memiliki Kartu pelajar, Akta Kelahiran dan surat pernyataan orang tua sebagai penanggung jawab.

b. Produk Investasi

1. Deposito BTN iB

Merupakan produk investasi berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqah*(investasi) dengan jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, 12

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bulan, dan 24 bulan. Minimum penempatan untuk peorangan sebesar Rp.1.000.000 dan untuk lembaga sebesar Rp. 2.500.000.

Persyaratan pembukaan Rekening Deposito BTN iB yaitu untuk WNI (Dewasa) harus memiliki KTP/SIM/Paspor yang masih berlaku dan untuk WNI (<17 tahun) harus memiliki Kartu pelajar, Akta Kelahiran dan surat pernyataan orang tua sebagai penanggung jawab. Sedangkan untuk WNA harus mempunyai paspor & KITAS/KIMS yang masih berlaku. Dan untuk Lembaga harus memiliki KTP pejabat berwenang, akta pendirian perusahaan, NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan), TDP (Tanda Daftar Perusahaan), dan surat izin usaha lainnya.

Nisbah yang didapat dalam 1 bulan untuk nasabah 43% dan untuk bank 57%, nisbah 3 bulan untuk nasabah 44% dan bank 56%, nisbah 6 bulan untuk nasabah 45% dan bank 55%, nisabah 12 bulan untuk nasabah 45% dan bank 55%, dan nisbah 12 bulan untuk nasabah 39% dan bank 61%.

2. Deposito On Call BTN iB

Deposito On Call BTN iB adalah produk investasi berjangka berdasarkan prinsip “*mudharabah mutlaqah*” (investasi) dengan jangka waktu pendek yaitu 1 hari sampai dengan 28 hari dan minimum penempatan sebesar Rp.100.000.000.

Persyaratan pembukaan Rekening Deposito On Call BTN iB yaitu untuk WNI (Dewasa) harus memiliki KTP/SIM/Paspor yang

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masih berlaku dan untuk WNI (<17 tahun) harus memiliki Kartu pelajar, Akta Kelahiran dan surat pernyataan orang tua sebagai penanggung jawab. Sedangkan untuk WNA harus mempunyai paspor & KITAS/KIMS yang masih berlaku. Dan untuk Lembaga harus memiliki KTP pejabat berwenang, akta pendirian perusahaan, NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan), TDP (Tanda Daftar Perusahaan), dan surat izin usaha lainnya. Nisbah yang didapat nasabah 25% dan nisbah bank 75%.

c. Produk Giro**1. Giro BTN iB**

Giro BTN iB merupakan produk simpanan dengan prinsip *wadi'ah* (titipan), bank dapat memberikan bonus yang menguntungkan bagi nasabah atas simpanannya guna untuk memperlancar aktivitas bisnis. Setoran awal untuk perorangan Rp.500.000 dan untuk lembaga Rp.1.000.000., saldo minimum yang mengendap untuk perorangan Rp.250.000 dan untuk lembaga Rp.500.000.

2. Giro BTN Prima iB

Giro BTN Prima iB merupakan produk simpanan dengan prinsip *mudharabah mutlaqah*, nasabah akan mendapatkan bagi hasil yang menguntungkan guna memperlancar aktivitas bisnis. Setoran awal untuk perorangan Rp.500.000 dan untuk lembaga Rp.1.000.000., saldo minimum yang mengendap untuk perorangan Rp.250.000 dan untuk lembaga Rp.500.000.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Produk Pembiayaan PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru

a. Produk KPR

1. KPR BTN Sejahtera iB

Tujuan pembiayaan ini adalah pembiayaan kepada nasabah perorangan yang tergolong Masyarakat Berpenghasilan Redah (MBR) dengan akad *Murabahah* (jual beli) dalam rangka pemilikan rumah atau rusun yang merupakan program pemerintah. Manfaat KPR Sejahtera yaitu proses mudah dan cepat, angsuran ringan dan tetap sampai lunas, gratis angsuran jiwa dan kebakaran, jangka waktu pembiayaan sampai dengan 20 tahun.

Persyaratan untuk KPR Sejahtera yaitu Warga Negara Indonesia (WNI), usia minimal 21 tahun atau telah menikah, pada saat pembiayaan lunas usia tidak boleh lebih dari 65 tahun, minimum masa kerja 1 tahun, tidak memiliki pembiayaan bermasalah, penghasilan untuk rumah tapak kecil dari Rp.4.000.000 dan untuk rusun kecil dari Rp.7.000.000, belum pernah memiliki rumah dan belum pernah menerima subsidi perumahan, serta menyampaikan NPWP pribadi.

2. KPR BTN Platinum iB

Tujuan pembiayaan ini adalah pembiayaan kepada nasabah perorangan dengan akad *Murabahah* (jual beli) dalam rangka pemilikan rumah, ruko, rukan, rusun, atau apartemen kondisi baru maupun *second*. Manfaat KPR Platinum yaitu proses mudah dan cepat, margin

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kompetitif, angsuran tetap sampai lunas, nilai pembiayaan bebas, dilindungi asuransi jiwa dan kebakaran, jangka waktu pembiayaan sampai dengan 15 tahun.

Persyaratan KRP Platinum yaitu Warga Negara Indonesia (WNI), usia minimal 21 tahun atau telah menikah, pada saat pembiayaan lunas usia tidak boleh lebih dari 65 tahun, minimum masa kerja 1 tahun, tidak memiliki pembiayaan bermasalah, dan NPWP pribadi.

3. KPR BTN Indent iB

Tujuan pembiayaan ini adalah pembiayaan kepada nasabah perorangan dalam rangka pemilikan rumah, ruko, rukan, rusun, atau apartemen dengan akad *Istishna'* (pesanan). Manfaat KPR Indent yaitu nilai pembiayaan bebas, margin kompetitif, angsuran tetap sampai lunas, dan dilindungi asuransi jiwa dan kebakaran.

Persyaratan KPR Indent yaitu Warga Negara Indonesia (WNI), usia minimal 21 tahun atau telah menikah, pada saat pembiayaan lunas usia tidak boleh lebih dari 65 tahun, minimum masa kerja 1 tahun, tidak memiliki pembiayaan bermasalah, NPWP pribadi, dan fasilitas KPR Indent hanya diberlakukan untuk fasilitas pembiayaan pemilikan properti pertama bagi nasabah yang diterima di Bank BTN maupun bank lain.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Produk Pembiayaan

1. Pembiayaan Bangun Rumah BTN iB

Tujuan dari pembiayaan ini adalah pembiayaan kepada nasabah perorangan dengan akad *Murabahah* (jual beli) dalam rangka membangun atau merenovasi bangunan tempat tinggal. Manfaat Pembiayaan Bangun Rumah yaitu mendapat nilai pembiayaan maksimal, margin kompetitif, nominal angsuran tetap sampai lunas, dilindungi asuransi jiwa dan kebakaran.

Persyaratan Pembiayaan Bangun Rumah yaitu Warga Negara Indonesia (WNI), usia minimal 21 tahun atau telah menikah, pada saat pembiayaan lunas usia tidak boleh lebih dari 65 tahun, minimum masa kerja 1 tahun, tidak memiliki pembiayaan bermasalah, NPWP pribadi, dan biaya meliputi administrasi, appraisal, notaris, SKMHT/APHT, penilaian progress pembangunan.

2. Pembiayaan Multimanfaat BTN iB

Tujuan pembiayaan ini adalah pembiayaan bagi para pegawai dan pensiunan yang digunakan untuk keperluan pembelian berbagai jenis barang elektronik atau furniture dengan menggunakan akad *Murabahah* (jual beli). Manfaat pembiayaan yaitu dapat membeli barang kebutuhan elektronik atau furniture, proses cepat dan mudah, margin kompetitif, dan dilindungi asuransi jiwa. Karakteristik pembiayaan multimanfaat yaitu angsuran tetap, maksimal pembiayaan 100% harga barang (200 juta), jangka waktu sampai dengan 5 tahun.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Biaya yang dikeluarkan yaitu biaya administrasi, biaya asuransi jiwa dan biaya notaris.

Persyaratan Pembiayaan Multimanfaat yaitu Warga Negara Indonesia (WNI), usia minimal 21 tahun atau telah menikah, pada saat pembiayaan lunas usia tidak boleh lebih dari 65 tahun, minimum masa kerja 1 tahun, tidak memiliki pembiayaan bermasalah, NPWP pribadi.

3. Pembiayaan Multijasa BTN iB

Tujuan pembiayaan ini adalah pembiayaan yang dapat digunakan untuk keperluan mendanai berbagai kebutuhan layanan jasa (Pendidikan, Kesehatan, Wisata, Haji Khusus, atau Umroh, Pernikahan) bagi nasabah dengan menggunakan akad *Kafalah bil Ujroh*. Manfaat pembiayaan multijasa yaitu menggapai impian nasabah dengan segera, margin kompetitif, proses mudah dan cepat, dilindungi asuransi jiwa dan kebakaran. Karakteristik pembiayaan multijasa yaitu angsuran tetap, maksimal pembiayaan 75 juta, jangka waktu 6 bulan sampai 5 tahun, dan biaya yang dibayar yaitu biaya administrasi, biaya asuransi jiwa dan kebakaran, dan biaya notaris.

Persyaratan Pembiayaan Multijasa yaitu Warga Negara Indonesia (WNI), usia minimal 21 tahun atau telah menikah, pada saat pembiayaan lunas usia tidak boleh lebih dari 65 tahun, minimum masa kerja 1 tahun, tidak memiliki pembiayaan bermasalah, NPWP pribadi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Pembiayaan Kendaraan Bermotor BTN iB

Tujuan dari pembiayaan ini adalah pembiayaan kepada nasabah perorangan dengan akad *Murabahah* (jual beli) dalam rangka pemilikan kendaraan bermotor yang diperuntukkan untuk kepentingan pribadi. Manfaat pembiayaan kendaraan bermotor yaitu kemudahan memiliki kendaraan bermotor, proses cepat dan mudah, asuransi ringan dan dilindungi asuransi jiwa dan kerugian. Karakteristik pembiayaan kendaraan bermotor yaitu harga dan angsuran tetap, jangka waktu mobil sampai dengan 5 tahun dan motor sampai dengan 4 tahun, jenis agunan berupa mobil dan motor. Biaya yang dibayar yaitu biaya administrasi, biaya premi asuransi, biaya notaris dan biaya akta *fiduciadan* pendaftaran.

Persyaratan Pembiayaan Kendaraan Bermotor yaitu Warga Negara Indonesia (WNI), usia minimal 21 tahun atau telah menikah, pada saat pembiayaan lunas usia tidak boleh lebih dari 65 tahun, minimum masa kerja 1 tahun, tidak memiliki pembiayaan bermasalah

5. Pembiayaan Tunai Emas BTN iB

Tujuan pembiayaan ini adalah pembiayaan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan dana nasabah dengan berdasarkan akad *Qardh* yang diberikan bank kepada nasabah berdasarkan kesepakatan dan disertai dengan Surat Gadai sebagai penyerahan *Marhun* (barang jaminan) untuk jaminan pengembalian seluruh atau sebagian hutang nasabah kepada bank (*Murtahin*). Manfaat pembiayaan tunai emas

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yaitu proses mudah dan cepat, ujroh yang kompetitif, dilindungi asuransi kerugian, keamanan terjamin, dan bisa digunakan untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Karakteristik pembiayaan tunai emas yaitu maksimal pembiayaan Rp.250 juta, jangka waktu sampai dengan 4 bulan.

Persyaratan Pembiayaan Tunai Emas yaitu Warga Negara Indonesia (WNI), usia minimal 17 tahun atau telah menikah, minimum masa kerja 1 tahun, tidak memiliki pembiayaan bermasalah.

6. Pembiayaan Talangan Haji BTN iB

Tujuan pembiayaan ini adalah pembiayaan kepada nasabah perorangan dengan akad *Qardh* yang digunakan untuk pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH). Manfaat pembiayaan talangan haji adalah mewujudkan impian nasabah dalam menunaikan ibadah haji, proses cepat dan mudah, pengembalian pembiayaan *flexible*, tanpa jaminan dan *online* dengan SISKOHAT kementerian agama.

Persyaratan Pembiayaan Talangan Haji yaitu Warga Negara Indonesia (WNI), usia minimal 21 tahun atau telah menikah, pada saat pembiayaan lunas usia tidak boleh lebih dari 65 tahun, minimum masa kerja 1 tahun, tidak memiliki pembiayaan bermasalah, *fotocopy* KTP, *fotocopy* kartu keluarga, dan *fotocopy* surat nikah

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Pembiayaan Modal Kerja BTN iB

Tujuan pembiayaan ini adalah pembiayaan dengan akad kerjasama (*Mudharabah* dan *Musyarakah*) dan jual beli (*Murabahah*) yang diberikan kepada lembaga atau perusahaan untuk memenuhi berbagai kebutuhan modal kerja usaha untuk industri perdagangan dan jasa.

7. Pembiayaan Investasi BTN iB

Pembiayaan Investasi BTN iB adalah pembiayaan dengan prinsip jual beli (*Murabahah*) atau kerjasama (*Musyarakah*) yang diberikan kepada nasabah, lembaga, atau perusahaan untuk memenuhi kebutuhan belanja modal (*capital expenditure*) dalam rangka rehabilitasi, modernisasi, ekspansi atau peningkatan kapasitas usaha.

8. Pembiayaan KUR BTN iB

Pembiayaan KUR BTN iB merupakan fasilitas pembiayaan modal kerja atau investasi dengan prinsip jual beli (*Murabahah*) atau kerjasama (*Musyarakah*) yang diberikan bank kepada nasabah yang bergerak dalam bidang usaha berskala mikro, kecil dan menengah guna pembiayaan usaha produktif.

9. Pembiayaan Konstruksi BTN iB

Pembiayaan Konstruksi BTN iB merupakan pembiayaan dengan prinsip akad kerjasama (*Musyarakah*) yang diberikan kepada pengembang perumahan dan bisnis sejenis untuk menyediakan modal kerja guna membiayai konstruksi proyek perumahan yang meliputi bangunan atau rumah berikut infrastruktur terkait.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Bank Syariah

Bank berasal dari kata Italia *banco* yang artinya *banku*. Istilah *banku* secara resmi dan populer menjadi *Bank*.¹³ Bank menurut Undang-undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.¹⁴

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (Dasar-dasar perbankan, 2015) Bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan bunga.¹⁵ Bank syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Quran dan hadits Nabi Saw.

Bank syariah di Indonesia lahir sejak tahun 1992. Bank syariah pertama di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia, kemudian baru menyusul bank-bank lain yang membuka jendela syariah (*islamic window*) dalam menjalankan usahanya sehingga bank konvensional dapat memberikan jasa pembiayaan syariah kepada para nasabahnya melalui produk-produk

¹³Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), Cet.ke-10, h. 1

¹⁴ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), Cet.ke-1, h.30

¹⁵Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), Cet.ke-1, h.105



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang bebas dari unsur riba (*usury*), *gharar* (*uncertainty*), dan *maysyir* (*speculative*) dengan membentuk Unit Usaha Syariah (UUS). UUS adalah unit kerja di kantor pusat bank umum konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang syariah dan atau unit syariah.

Pada periode 1992 sampai 1999, hanya terdapat satu bank umum syariah dan 78 bank perkreditan rakyat syariah (BPRS) yang telah beroperasi.¹⁶ Dengan diundangkannya Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 yang memberikan landasan hukum yang lebih kuat bagi keberadaan sistem perbankan syariah, yang kemudian disusul oleh keluarnya Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia yang kemudian diubah dengan Undang-undang Nomor 3 Tahun 2004 yang memberikan kewenangan kepada Bank Indonesia untuk dapat menjalankan tugasnya berdasarkan prinsip syariah.

Menurut Buchari dan Donni (Manajemen Bisnis Syariah, 2014) terdapat tiga prinsip dalam operasional bank syariah yang berbeda dengan bank konvensional terutama dalam pelayanan nasabah yang harus dijaga oleh para bankir yaitu:

- a. Prinsip Keadilan

Prinsip ini menyatakan bahwa imbalan atas dasar bagi hasil dan margin keuntungan ditetapkan atas kesepakatan bersama antara bank dan nasabah.

¹⁶Khotibul Umam, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), Cet.ke-1, Ed.1,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Prinsip Kesetaraan

Prinsip ini menyatakan bahwa nasabah penyimpan dana, pengguna dana dan bank memiliki hak, kewajiban, beban terhadap risiko dan keuntungan yang berimbang.

c. Prinsip Ketentraman

Prinsip ini menyatakan bahwa produk bank syariah mengikuti prinsip dan kaidah muamalah islam.¹⁷

Menurut Ismail (Perbankan Syariah, 2011) Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah memiliki fungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi dari pihak pemilik dana. Fungsi lainnya adalah menyalurkan dana kepada pihaklain yang membutuhkan dana dalam bentuk jual beli maupun kerja sama usaha.¹⁸

Undang-undang Perbankan Syariah Nomor 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah adalah bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum

¹⁷Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2014), Cet.ke-2, h.12

¹⁸Ismail, *Op.cit.*, h.32

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

syariah (BUS), unit usaha syariah (UUS), dan bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS).

Bank Umum Syariah, BPRS, serta UUS hanya dapat didirikan jika telah mendapat persetujuan dari Bank Indonesia. Persetujuan Bank Indonesia meliputi 2 (dua) tahap, yaitu persetujuan prinsip dan izin usaha. Persetujuan prinsip adalah persetujuan untuk melakukan persiapan pendirian bank berdasarkan prinsip syariah. Setelah persetujuan prinsip diberikan oleh Bank Indonesia maka tahap selanjutnya adalah izin usaha, yaitu izin yang diberikan untuk melakukan kegiatan usaha bank berdasarkan prinsip syariah.

B. Perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional

Berdasarkan hasil kajian Tim BEINEWS tahun 2004 menunjukkan bahwa ada lima faktor yang memicu perkembangan perbankan syariah di Indonesia, sekaligus menjadi pembeda antara perbankan syariah dan perbankan konvensional, yaitu:¹⁹

- a. Pasar (*Market*) bagi bank syariah tidak hanya dikhususkan untuk orang muslim karena di sejumlah bank terdapat nasabah nonmuslim.
- b. Sistem bagi hasil lebih menguntungkan dari pada sistem bunga yang dianut bank konvensional
- c. *Return* yang diberikan kepada nasabah pemilik dana bank syariah lebih besar dari pada bunga deposito bank konvensional

¹⁹Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Op.cit.*, h. 11

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Bank syariah tidak memberikan pinjaman dalam bentuk uang tunai, tetapi bekerjasama atas dasar kemitraan, seperti prinsip bagi hasil (*mudharabah*), prinsip penyertaan modal (*musyarakah*), prinsip jual beli (*murabahah*), dan prinsip sewa (*ijarah*)
- e. Prinsip laba bagi bank syariah bukan satu-satunya tujuan karena bank syariah mengupayakan bagaimana memanfaatkan sumber dana yang ada untuk membangun kesejahteraan masyarakat.

Hosen dan Hasan Ali menyatakan bahwa perbankan syariah mempunyai ciri-ciri, seperti:

- a. Uang hanya Alat Tukar

Bank syariah menjadikan uang sebagai alat tukar bukan komoditi yang diperdagangkan.

- b. Bagi Hasil

Bank syariah menggunakan cara bagi hasil dari keuntungan jasa atas transaksi nyata (*real*) bukan sistem bunga sebagai imbalan terhadap pemilik uang yang besarnya ditetapkan di muka.

- c. Risiko Usaha Bersama

Risiko usaha akan dihadapi bersama antara nasabah dengan bank.

- d. Dewan Pengawas Syariah

Dewan Pengawas Syariah (DPS) sebagai pengawas kegiatan operasional bank syariah agar tidak menyimpang dari syariah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.1
Perbedaan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional

No	Bank Syariah	Bank Konvensional
1.	Investasi hanya untuk proyek dan produk yang halal serta menguntungkan.	Investasi, tidak mempertimbangkan halal atau haram asalkan proyek yang dibiayai menguntungkan
2.	Return yang dibayar dan/atau diterima berasal dari bagi hasil atau pendapatan lainnya berdasarkan prinsip syariah	Return baik yang dibayar kepada nasabah penyimpan dana dan return yang diterima dari nasabah pengguna dana berupa bunga
3.	Perjanjian dibuat dalam bentuk akad sesuai dengan syariah Islam.	Perjanjian menggunakan hukum positif
4.	Orientasi pembiayaan, tidak hanya untuk keuntungan akan tetapi juga falah oriented, yaitu berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.	Orientasi pada pembiayaan, untuk memperoleh keuntungan atas dana yang dipinjamkan.
5.	Hubungan bank dan nasabah adalah mitra	Hubungan antara bank dan nasabah adalah kreditor dan debitur.
6.	Dewan pengawas terdiri dari BI, Bapepam, Komisaris, dan Dewan Pengawas Syariah (DPS)	Dewan pengawas terdiri dari BI, Bapepam, dan Komisaris.
7.	Penyelesaian sengketa, diupayakan diselesaikan secara musyawarah antara bank dan nasabah, melalui peradilan agama	Penyelesaian sengketa melalui pengadilan negeri setempat

Sumber: Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*.²⁰

Customer Service

Secara etimologi, *customer service* terdiri dari kata *customer* dan *service*. *Customer* berarti pelanggan yang selalu memerlukan pelayanan (*service*) dan yang menjadi sasaran atau kebutuhan utama pelanggan itu

²⁰Ibid.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adalah pelayanan.²¹ *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang.²² Melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Seorang *Customer Service* memegang peranan sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dan juga harus dapat menjaga dan mempertahankan nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.

Menurut Malayu S.P (Dasar-dasar Perbankan, 2015) Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.²³

1. Peranan *Customer Service*

Customer service berperan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah yang bertransaksi dengan bank. Peran *customer service* menurut Kasmir, 2015 : 181) adalah :

- a. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah

²¹Puji Hariyanti, Rahmy Utari, *Pengaruh Aktivitas Customer Service dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Riau Kepri Capem Panam Pekanbaru*, Jurnal komunikasi, ISSN 1907-898X Vol. 8 No. 1, Oktober 2013, h. 66

²²Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Grafindopersada, 2006), h. 180

²³Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), Cet. Ke-10, h.152

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah pada perusahaan dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk.

2. Etika *Customer Service*

Etika *Customer Service* Menurut Kasmir (Etika *Customer Service*, 2008) beberapa etika yang harus diperhatikan dalam melayani seluruh nasabah adalah sebagai berikut :

a. Sikap dan Perilaku

Sikap dan perilaku yang ditunjukkan kepada nasabah pada saat berhubungan setiap hari harus dijaga dengan baik dan peduli terhadap nasabah.

b. Penampilan

Cara berpakaian, cara bicara, perilaku dan sikap seseorang *Customer Service* harus dapat membuat nasabah terkesan. Penampilan harus selalu terlihat gembira dan senang pada saat berhubungan dengan nasabah.

c. Cara Berpakaian

Cara berpakaian artinya cara menggunakan baju, celana, dan aksesoris yang melekat pada pakaian itu. Pakaian harus serasi antara baju dan celana termasuk warna yang dipilih. Selain itu pakaian harus terlihat rapi, bersih, dan wangi sehingga nasabah senang berada didekatnya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Cara Berbicara

Cara berbicara kepada nasabah harus jelas singkat dan tidak bertele-tele. Nasabah senang dengan pembicaraan yang jelas langsung kepada point masalah. Jangan membahas hal-hal yang bukan pokok masalah dan jangan melakukan pembicaraan yang sifatnya mengejek nasabah.

e. Gerak Gerik

Gerak gerik meliputi mimik wajah, pandangan mata, gerakan tangan, dan anggota badan lain. Jangan membuat gerak-gerik yang mengakibatkan nasabah tersinggung. Misalnya memandang dengan muka sinis dan cemberut. Ekspresi wajah harus selalu senyum dan senang agar saat nasabah datang merasa nyaman.

f. Cara Bertanya

Nasabah memiliki karakteristik yang berbeda. Ada nasabah yang cerewet, pendiam dan lainnya. Sebagai seorang *Customer Service* harus memiliki inisiatif untuk bertanya pada nasabah yang pendiam, mendengarkan bila ada nasabah berbicara dan menjawab dengan baik pertanyaan yang diajukan.²⁴

3. Fungsi Customer Service

- a. Sebagai Resepsionis, *Customer Service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank.

²⁴ Ibid., h. 81-83

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Sebagai Deskman, *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.
- c. Sebagai Salesman, *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*.
- d. Sebagai *Customer Relation Officer*, *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan dan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.
- e. Sebagai Komunikator, *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.²⁵

4. Tugas Customer Service

Selain memiliki fungsi, seorang *customer service* yang berada digaris depan bank (*front office*) juga memiliki tugas yaitu:²⁶

- a. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, permohonan nasabah yang lainnya. Di samping itu memberikan informasi se jelas mungkin mengenai berbagai produk dan jasa yang ingin diketahui dan diminati kepada nasabah atau calon nasabah.

²⁵Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), Cet. Ke-11, h.250

²⁶Maizul Ackbar, *Apa Fungsi, Tugas & Wewenang Customer Service Bank*, (<https://pelatihanbank.wordpress.com/2012/12/22/apa-fungsi-tugas-wewenang-customer-service-bank/>, Diakses pada 21 Mei 2019, 2019)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank.
- c. Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah.
- d. Mengadministrasikan resi permintaan dan pengembalian buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa.
- e. Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah.
- f. bilyet giro Mengadministrasikan buku cek, dan buku tabungan
- g. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

5. Wewenang Customer Service

Sehubungan dengan tugas dan fungsi dari customer service, maka seorang *customer service* pun memiliki wewenang. Wewenang inilah yang merupakan wujud konkrit tugas secara lebih khusus terhadap pekerjaan yang diembannya yaitu menyelesaikan setiap pekerjaan dan tugas sampai tuntas. Adapun wewenang tersebut antara lain:²⁷

- a. Menyaksikan nasabah mengisi dan menandatangani formulir, aplikasi, perjanjian-perjanjian.
- b. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening bilamana tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh Bank.

²⁷ Ibid.,.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Melakukan verifikasi tanda tangan customer.
- d. Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan.
- e. Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur internal bank.

Syarat *Customer Service*

a. Persyaratan Fisik

Seorang *customer service* harus memiliki ciri-ciri fisik seperti, wajah harus terlihat menarik, tinggi badan ideal seorang wanita 160 cm dan laki-laki 165 cm serta harus sehat jasmani dan rohani.

b. Persyaratan Mental

Persyaratan mental merupakan persyaratan nonfisik tetapi kejiwaan. Mental *customer service* harus ditunjukkan dengan perilaku yang baik seperti sabar, ramah, dan murah senyum. Hindari sikap marah/emosi dan cepat putus asa. *Customer service* juga harus memiliki rasa percaya diri yang tinggi, tidak rendah diri, memiliki inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati dan memiliki rasa tanggung jawab.

c. Persyaratan Kepribadian

Customer service harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan dan lemah lembut dalam melayani nasabah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Persyaratan Sosial

Customer service harus memiliki jiwa sosial yang tinggi terhadap seluruh nasabah. *Customer service* harus bijaksana dan memiliki budi pekerti yang luhur.

D. Nasabah

Nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa terhubung dengan atau menjadi pelanggan bank.²⁸ Menurut Undang-undang No. 10 tahun 1998 tentang pokok perbankan pasal 1, mendefenisikan bahwa nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Menurut Zulian Yamit (2002: 75) mendefenisikan bahwa “Nasabah adalah orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk”.²⁹ Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan diatur perihal nasabah yang terdiri dari dua pengertian yaitu:

- a. Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

²⁸M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran*, (Bandung: Alfabeta, 2012), Cet. Ke-2, h.189

²⁹Longinus Passe, Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah*, (Kogyakarta: Universitas Sanata Dharma, 2016), h. 41

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Nasabah Debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.³⁰

Di dalam praktik-praktik perbankan, dikenal 3 (tiga) macam nasabah sebagai berikut.

- a. Nasabah deposan, yaitu nasabah yang menyimpan dananya disuatu bank, misalnya dalam bentuk deposito atau tabungan;
- b. Nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit perbankan, misalnya kredit usaha kecil, kredit kepemilikan rumah dan sebagainya;
- c. Nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank.³¹

Misalnya, transaksi antara importir sebagai pembeli dan eksportir di luar negeri. Untuk transaksi semacam ini, biasanya importir membuka *letter of credit* (L/C) pada suatu bank demi kelancaran dan keamanan pembayaran.

Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank.³² Sedangkan menurut Muhammad Djumhana “nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan”.³³

³⁰Pasal 1 ayat (18) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

³¹Mustaqim, Skripsi: *Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangkaraya*, (Kalimantan Tengah: IAIN Palangkaraya, 2016), h. 35

³²Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), Cet. Ke-11, h.94

³³Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 2003), hlm. 282.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabungan (Save Deposit)

1. Pengertian Tabungan (*Save Deposit*)

Tabungan menurut Undang-undang Perbankan nomor 10 tahun 1998 adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.³⁴ Menurut Undang-undang Perbankan Syariah Nomor 21 Tahun 2008, tabungan adalah simpanan berdasarkan akad *wadi'ah* atau investasi dana berdasarkan *mudharabah* atau akad lain yang bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.³⁵

2. Jenis-jenis tabungan

Dalam fatwa Dewan Syariah Nasional No.02/DSN-MUI/IV/2000, tabungan ada dua jenis yaitu: *pertama*, tabungan yang tidak dibenarkan secara prinsip syariah yang berupa tabungan dengan berdasarkan perhitungan bunga. *Kedua*, tabungan yang dibenarkan secara prinsip syariah yakni tabungan yang berdasarkan prinsip *mudharabah* dan *wadi'ah*.³⁶

³⁴Ibid.

³⁵M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran*, (Bandung: Alfabeta, 2012), Cet. Ke-2,

³⁶Ibid.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Tabungan Mudharabah

Tabungan *mudharabah* merupakan produk penghimpunan dana oleh bank syariah yang menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*. Bank syariah bertindak sebagai *mudharib* dan nasabah sebagai *shahibul maal*.³⁷ Bank syariah dalam kapasitasnya sebagai *mudharib*, mempunyai kuasa untuk melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah serta mengembangkannya. Bank syariah juga memiliki sifat sebagai seorang wali amanah, yang berarti bank harus berhati-hati atau bijaksana serta beritikad baik dan bertanggung jawab atas segala sesuatu yang timbul atas kesalahan atau kelalaiannya.³⁸

b. Tabungan wadi'ah

Tabungan *wadi'ah* merupakan jenis simpanan yang menggunakan akad *wadi'ah*/titipan yang penarikannya dapat dilakukan sesuai perjanjian.³⁹

F. Qurban

1. Pengertian Qurban

Kata qurban merupakan bentuk masdar (قربا) yang berasal dari kata قربايقربا yang artinya adalah dekat atau mendekatkan. Sedangkan qurban dalam istilah fiqih adalah “*Udhiyyah*” menurut istilah adalah

³⁷Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), Cet. ke 1, h. 89

³⁸Adiwarman A. Karim, *Bank Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2014), Ed.ke-5, Cet.ke-

10, h.259

³⁹Ibid., h.74



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyembelih hewan ternak pada hari raya Idul Adha dan hari-hari tasyriq dengan tujuan untuk mendekatkan diri kepada Allah SWT.⁴⁰

Di dalam al-Quran terdapat kata qurban sebanyak tiga kali, antara lain firman Allah SWT dalam surat al-Maidah (5):27 yang berbunyi :⁴¹

﴿وَاتْلُ عَلَيْهِمْ نَبَأَ ابْنَيْ آدَمَ بِالْحَقِّ إِذْ قَرَّبَا قُرْبَانًا فَتُقْبِلَ مِنْ أَحَدِهِمَا وَلَمْ يُتَقَبَّلْ
مِنَ الْآخَرِ قَالَ لَأَقْتُلَنَّكَ قَالَ إِنَّمَا يَتَقَبَّلُ اللَّهُ مِنَ الْمُتَّقِينَ﴾

Artinya: “Ceritakanlah kepada mereka kisah kedua putera Adam (Habil dan Qabil) menurut yang sebenarnya, ketika keduanya mempersembahkan korban, Maka diterima dari salah seorang dari mereka berdua (Habil) dan tidak diterima dari yang lain (Qabil). ia berkata (Qabil): "Aku pasti membunuhmu!". berkata Habil: "Sesungguhnya Allah hanya menerima (korban) dari orang-orang yang bertakwa.”

Tafsir Q.S Al-Maidah (5): 27 yaitu *وَاتْلُ عَلَيْهِمْ نَبَأَ ابْنَيْ آدَمَ* (Ceritakanlah kepada mereka kisah kedua putra Adam. Nama keduanya adalah Habil dan Qabil. Dikatakan bahwa kurban yang dipersembahkan Qabil adalah seikat biji-bijian karena ia bekerja dengan bercocok tanam, ia memilih hasil terburuk dari hasil tanamannya. Adapun kurban Habil berupa kambing karena ia adalah pengembala, ia memilih kambing terbaiknya. Maka Allah menerima kurban yang dipersembahkan Habil dan mengangkatnya ke surga dan tidak menerima kurban Qabil. Qabil berkata akan membunuh Habil. *إِنَّمَا يَتَقَبَّلُ اللَّهُ مِنَ الْمُتَّقِينَ* (sesungguhnya Allah hanya menerima korban dari orang-orang yang bertakwa).

⁴⁰Helmi Basri, *Fiqih Ibadah*, (Pekanbaru: Suska Press, 2010), h. 141

⁴¹Q.S Al-Maidah (5) ayat ke 27

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Seakan-akan Habil berkata kepada saudaranya: sesungguhnya kamu mendapatkan hal yang menimpamu itu adalah karena perbuatanmu sendiri. Karena sebenarnya kurbanmu tidak diterima karena kamu tidak bertakwa.⁴²

2. Anjuran Berqurban

- a. Firman Allah SWT Dalam Surat al-Kautsar (108): 2⁴³

﴿وَأَنذَرْتُكَ فُصْلًا﴾

Artinya: “Maka dirikanlah shalat karena Tuhanmu; dan berkorbanlah”

Tafsir Q.S Al-Kautsar (108):2 yang terdapat didalam buku tafsir Al-Muyassar atau Kementerian Agama Arab Saudi adalah maka tunaikan rasa syukur kepada Allah atas nikmat ini dengan melaksanakan shalat dan menyembelih (qurban) untuk Allah semata, berbeda dengan ibadah yang dilakukan oleh orang-orang musyrik berupa pendekatan diri dengan menyembelih untuk patung-patung mereka.

- b. Hadits Rasulullah Saw

عَنْ جَابِرِ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ قَالَ شَهِدْتُ مَعَ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ- الْأَضْحَى بِالْمُصَلَّى فَلَمَّا قَضَى خُطْبَتَهُ نَزَلَ مِنْ مَنبَرِهِ وَأَتَى بِكَبْشٍ فَذَبَحَهُ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ- بِيَدِهِ وَقَالَ: ((بِسْمِ اللَّهِ وَاللَّهُ أَكْبَرُ هَذَا عَنِّْي وَعَمَّنْ لَمْ يُضَحِّ مِنْ أُمَّتِي))

Artinya : “Diriwayatkan dari Jabir bin ‘Abdilllah radhiallahu ‘anhu bahwasanya dia berkata, “Saya menghadiri shalat

⁴² Tafsir Al-Mukhtashar/ Markaz Tafsir Riyadh, dibawah pengawasan Syaikh Dr. Shalih bin Abdullah bin Humaid, Imam Masjidil Haram

⁴³ Q.S Al-Kautsar (108) ayat ke 2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

idul-Adha bersama Rasulullah shallallahu ‘alaihi wa sallam di mushalla (tanah lapang). Setelah beliau berkhotbah, beliau turun dari mimbarinya dan didatangkan kepadanya seekor kambing. Kemudian Rasulullah shallallahu ‘alaihi wa sallam menyembelihnya dengan tangannya, sambil mengatakan: Dengan nama Allah. Allah Maha Besar. Kambing ini dariku dan dari orang-orang yang belum menyembelih di kalangan umatku”.

Hadits ini diriwayatkan oleh Imam Ahmad dalam Musnad-

nya no. 11051, Imam Abu Dawud dalam Sunan-nya no. 2812, Imam At-Tirmidzi dalam Sunan-nya no. 1521 dan yang lainnya. Imam At-Tirmidzi mengatakan, “Hadits ini gharib”. Syaikh Al-Albani menshahihkan Hadits ini dalam Shahih Sunan Abi Dawud dan lainnya.

3. Hukum Berqurban

Para ulama berbeda pendapat dalam menetapkan hukum qurban disebabkan oleh perbedaan mereka dalam memahami makna anjuran yang terdapat dalam dalil-dalil yang ada. Perbedaan tersebut sebagai berikut.

- a. Pendapat Rabi’ah (guru Imam Malik), al-Auza’i, Abu Hanifah, Imam Ahmad mengatakan hukumnya wajib bagi yang berkelapangan.
- b. Pendapat mayoritas ulama seperti Imam Malik, Imam Syafi’i, Imam Ahmad, Ibnu Hazm dan lain-lain mengatakan bahwa hukumnya adalah sunnah muakkadah (ditekankan).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Hewan Yang Boleh Digunakan Untuk Qurban

Hewan yang digunakan untuk qurban adalah hewan ternak (*bahiimatu al-An'am*), yaitu Unta, Sapi/Kerbau dan Kambing.⁴⁴

Berdasarkan firman Allah Swt surat Al-Hajj (22): 34⁴⁵

وَلِكُلِّ أُمَّةٍ جَعَلْنَا مَنْسَكًا لِّيَذْكُرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا رَزَقَهُمْ مِّنْ بَهِيمَةٍ ۖ الْأَنْعَامُ
فَالِهَكُمْ إِلَهُ وَاحِدٌ فَلَهُ أَسْلِمُوا وَبَشِّرِ الْمُخْبِتِينَ ﴿٣٤﴾

Artinya: “Dan bagi tiap-tiap umat telah Kami syariatkan penyembelihan (kurban), supaya mereka menyebut nama Allah terhadap binatang ternak yang telah direzkikan Allah kepada mereka, Maka Tuhanmu ialah Tuhan yang Maha Esa, karena itu berserah dirilah kamu kepada-Nya. dan berilah kabar gembira kepada orang-orang yang tunduk patuh (kepada Allah).”

Tafsir Q.S Al-Hajj (22) : 34 yaitu Dan bagi setiap umat di antara umat para nabi terdahulu telah kami syariatkan penyembelihan hewan kurban guna mendekatkan diri kepada Allah, agar mereka menyebut nama Allah saat menyembelih hewan kurban, atas rezeki yang dikaruniakan Allah kepada mereka berupa hewan ternak yang dikurbankan. Maka mantapkanlah dalam ucapan, pikiran, dan perasaan bahwa tuhanmu ialah Allah Swt, tidak ada sekutu bagi-Nya, karena itu berserahdirilah kamu kepada-Nya dengan salat yang khushyuk. Dan sampaikanlah olehmu, Muhammad, kabar gembira kepada orang-orang yang tunduk patuh kepada Allah bahwa mereka akan mendapat surga.

⁴⁴Helmi Basri, *Fiqih Ibadah*, (Pekanbaru: Suska Press, 2010), h.144

⁴⁵Q.S Al-Hajj (22) ayat ke 34

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabungan Qurban

Tabungan Qurban adalah tabungan untuk mewujudkan niat ibadah qurban dengan menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*, bank memberikan bagi hasil yang menguntungkan dan kompetitif.⁴⁶ Manfaat Tabungan Qurban yaitu, ibadah qurban nasabah terencana dan mudah, bebas biaya administrasi, mendapatkan bagi hasil yang kompetitif, dapat dipotong untuk zakat, infaq dan shadaqah, mendapatkan fasilitas pembelian dan penyaluran hewan qurban.

Tabel 3.2
Karakteristik Produk Tabungan Qurban Pada Bank Tabungan Negara KCS Pekanbaru

Setoran Awal	Rp. 150.000,-
Minimal Setoran berikutnya	Rp. 50.000,- Rp. 100.000,- (auto debet)
Saldo Mengendap	Rp. 50.000,-
Nisbah	Nasabah : 15.5% Bank : 84.5%
Biaya Administrasi	Bebas Biaya
Ganti Buku Tabungan Karena Rusak	Rp. 5000,-
Penutupan Rekening	Rp. 10.000,-

Sumber: Brosur Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru

⁴⁶PT. Bank Tabungan Negara Syariah, 25 Maret 2019



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari data yang telah penulis kemukakan dalam bab pembahasan sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Peran *customer service* pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru sangat penting dalam meningkatkan jumlah nasabah pada tabungan qurban dengan cara Pertama, *customer service* berperan sebagai *salesman* yang dapat mempromosikan produk tabungan qurban kepada nasabah. Kedua, *customer service* melakukan pelayanan yang baik kepada nasabah dan dapat meyakinkan nasabah. Ketiga, *customer service* menjadi pusat informasi bagi nasabah yang belum mengetahui tentang tabungan qurban di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru. Oleh karena itu *customer service* mempunyai kinerja yang prima dalam menjalankan perannya sesuai dengan visi dan misi Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.
2. Peran *customer service* terhadap pelayanan nasabah sangatlah penting karena dengan pelayanan yang diberikan itu harus sesuai dengan SOP Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah yaitu 3S (senyum, salam dan sapa). Peran *customer service* dalam melayani nasabah di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru sebagai berikut, yaitu: Selalu memfokuskan produk-produk yang ada di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru, mengenali

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

apa yang menjadi kebutuhan bagi nasabah dan selalu menyampaikan dengan sikap yang baik, membantu nasabah dalam proses pembukaan dan penutupan rekening, mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru, dan meyakinkan nasabah tentang produk yang diberikan oleh Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.

SARAN

Saran yang dapat penulis berikan dari hasil penelitian penulis adalah sebagai berikut:

1. Untuk Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru terutama bagian *frontliner* agar tetap menjaga hubungan baik dengan nasabah karena kenyamanan nasabah adalah kepuasan tersendiri bagi pihak bank, karena dengan membuat nasabah nyaman dapat mempertahankan nasabah dan akan meningkatkan jumlah nasabah.
2. Untuk peneliti selanjutnya agar lebih banyak meneliti mengenai perbankan syariah terutama pelayanan yang diberikan Bank Syariah karena perkembangan perbankan di Indonesia masih bisa dibilang lambat dan pelayanan yang diberikan belum sebaik bank konvensional. Penulis berharap agar penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B, Donni Juni Priansa. 2014. *Manajemen Bisnis Syariah*. Bandung: Alfabeta
- Antonio, MS. 2001. *Bank Syariah dari Tiori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani
- Arikunto, S. 2007. *Manajemen Penelitian*. Jakarata: Rineka Cipta
- Basri, H. 2010. *Fiqih Ibadah*.Pekanbaru: Suska Press
- Djumhana, Muhammad. 2003.*Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Hasibuan, MSP. 2015.*Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Hikmat, MM.2014. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_BTN_Syariah
- Ismail. 2011.*Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana
- Karim, AA. 2014.*Bank Islam*.Jakarta: PT. Raja Grafindo
- Kasmir. 2005.*Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- _____. 2010.*Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- _____. 2012. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012
- _____. 2010. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2010
- Longinus Passe, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah*, Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, 2016
- Ma'ali, D. Y., *Fiqih Ibadah*. Pekanbaru: Suska Press, 2010
- Maizul Ackbar. *Apa Fungsi, Tugas & Wewenang Customer Service Bank*, diakses pada 21 Mei 2019 dari <https://pelatihanbank.wordpress.com/2012/12/22/apa-fungsi-tugas-wewenang-customer-service-bank/>,
- Mustaqim. 2016.*Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangkaraya*. [Skripsi]. IAIN Palangkaraya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Pasal 1 ayat (17) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

Pasal 1 ayat (18) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

Puji Hariyanti, Rahmy U. 2013. *Pengaruh Aktivitas Customer Service dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Riau Kepri Capem Panam Pekanbaru*. Jurnal komunikasi. ISSN 1907-898X. 8(1)

Rahmayanty, N. 2010. *Manajemen Pelayanan Pima*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Rianto, MN. 2012. *Dasar-dasar Pemasaran*. Bandung: Alfabeta

Siswanto, VA. 2012. *Strategi dan Langkah-langkah Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Supardi. 2006. *Metodologi Penelitian*. Mataram : Yayasan Cerdas Press

Sutanto, H, Khaerul Umam. 2013. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Pustaka Setia

Suwartno. 2014. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset

Tika, MP. 2006. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Umam, Khotibul. 2016. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGESAHAN
PERBAIKAN LAPORAN AKHIR**

Laporan Akhir Dengan Judul *PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH TABUNGAN QURBAN IB PADA BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG SYARIAH PEKANBARU*, yang ditulis oleh:

Nama : Rini Gustina
NIM : 01626203876
Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Telah di munaqasyahkan pada :

Hari/Tanggal : Selasa, 15 Oktober 2019
Waktu : 13.30 WIB
Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 17 Oktober 2019
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Nurnasrina, SE, M.Si
Sekretaris
Nuryanti, S.E.I, M.E.Sy
Penguji I
Ahmad Hamdalah, S.E.I, M.E.Sy
Penguji II
Syamsurizal SE, M.Sc, Ak



Kepala Bagian Tata Usaha
Fakultas Syariah dan Hukum


Erni, S.Sos., MM
NIP. 19680226 199103 2 002

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DATA INFORMAN

NO	NAMA	JABATAN
1.	Asep Wahyuman	DBM Supporting
2.	Liza Febriana	<i>Customer Service</i>
3.	Maudy Natasha	<i>Customer Service</i>
4.	Meilan F. Utami	<i>Customer Service</i>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI

1. Foto Bersama *Customer Service* PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Formulir Permohonan Pembukaan Rekening Simpanan

FORMULIR PERMOHONAN PEMBUKAAN REKENING SIMPANAN

PRODUK YANG DIINGINKAN

☐ TABUNGAN BTN BATARA IB
 ☐ Tabungan Ku IB

☐ SERTIFIKAT DEPOSITO RUPIAH
 ☐ PEMBUATAN KARTU BTN

☐ TABUNGAN BATARA IB TERENCANA
 ☐ DEPOSITO BATARA IB

☐ DEPOSIT ON CALL RUPIAH
 ☐ PENGANTIAN KARTU BTN

☐ TABUNGAN BTN PRIMA IB
 ☐ GIRO BTN IB

☐ SAFE DEPOSIT BOX (SDB)
 ☐ KARENA HILANG

☐ TABUNGAN BTN HAJI IB
 ☐ GIRO BTN PRIMA IB

☐ TABUNGAN BTN QURBAN IB
 ☐ KARENA RUSAK

☐ LAINNYA

KHUSUS PEMBUKAAN REKENING TABUNGAN HAJI NAWATU

APAKAH ANDA MENGEHENDAKI JASA TABUNGAN? ☐ YA ☐ TIDAK

TARUJN KEBERANGKATAN _____ WILAYAH KEBERANGKATAN _____

DATA NASABAH

NO CIF :

NAMA LENGKAP :

NO. REKENING :

SUMBER DANA UNTUK PEMBUKAAN REKENING : ☐ HASIL USAHA ☐ PENGHASILAN ☐ JUAL BELI ☐ WARISAN ☐ LAINNYA _____

SUMBER DANA TAMBAHAN, JIKA ADA : ☐ INVESTASI ☐ KOMISI ☐ WARISAN ☐ LAINNYA _____

JENIS SETORAN UNTUK PEMBUKAAN REKENING : ☐ TUNAI ☐ PEMINHAIBUKUAN ☐ TRANSFER ☐ LAINNYA _____

TUJUAN PEMBUKAAN REKENING : ☐ MENABUNG ☐ INVESTASI/USAHA ☐ PERSYARATAN KREDIT ☐ LAINNYA _____

ALASAN MEMBUKA REKENING DI BANK BTN : ☐ BAGI HASIL ☐ HADIAH ☐ SYARAT KREDIT ☐ ATM ☐ LOKASI ☐ LAINNYA _____

FITUR / FASILITAS YANG DIINGINKAN

☐ KARTU BTN /PIN NAMA PADA KARTU : _____

☐ KARTU BTN ISNTAN / PIN

☐ SMS BATARA

☐ INTERNET BANKING

KHUSUS DEPOSITO

JUMLAH NOMINAL :

TERBILANG :

MATA UANG : ☐ RUPIAH ☐ VALUTA ASING :

JANGKA WAKTU : ☐ HARI/BLN ☐ 1 BULAN ☐ 3 BULAN ☐ 6 BULAN ☐ 12 BULAN ☐ 24 BULAN

BAGI HASIL : _____ % _____ % PERPANJANGAN : ☐ OTOMATIS ☐ TIDAK OTOMATIS

CARA PEMBAYARAN BAGI HASIL : ☐ TUNAI ☐ KAPITALISASI KE POKOK

☐ PEMINHAIBUKUAN KE REKENING BTN SYARIAH : _____ - _____ - _____

KHUSUS SERTIFIKAT DEPOSITO

DENOMINAL	LEMBAR

Diketahui permohonan ini diajukan dan dengan ini kami menyatakan bahwa kami tunduk pada ketentuan-ketentuan yang berlaku di bang BTN

Diketahui oleh petugas Bang

	DIPROSES	DIPERIKSA	DISETUJUI
TGL/JAM			
NAMA			
PARAF			

Tanggal : _____ / _____ / _____

TANDA TANGAN NASABAH


(1)
(2)

3. Pembukaan Rekening Tabungan Qurban iB



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Bismillahirrahmaanirrahlim
 Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang

AKAD MUDHARABAH MUTHLAQAH
PEMBUKAAN REKENING TABUNGAN BTN QURBAN IB

Yang bertanda tangan dibawah ini :

I. Nama :
 No. KTP/SIM/Paspor*) :
 Alamat :

Dalam hal ini bertindak :*)

1. Untuk diri sendiri;
2. Selaku sesuai dengan dari dan oleh karenanya bertindak untuk dan atas nama bertempat tinggal/domisili di dari dan dengan demikian bertindak sebagai Pemilik Dana (*Shahibul Maal*);**)

Selanjutnya disebut Nasabah.

II. Nama :
 Jabatan : Kantor Cabang Syariah
 PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. di

Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk., berkedudukan di Jakarta, bertindak selaku Pengelola Dana (*Mudharib*) selanjutnya disebut Bank.

Bank dan Nasabah sepakat untuk membuat, mematuhi dan melaksanakan Akad ini dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

1. Nasabah dengan ini bermaksud untuk melakukan investasi atas dana yang dimilikinya pada Bank dalam bentuk Rekening Tabungan BTN Qurban IB berdasarkan akad *Mudharabah Muthlaqah* dan dengan ini Bank menyatakan bersedia menerima, memanfaatkan dan mengelola serta mengadministrasikannya dalam bentuk rekening Tabungan BTN Qurban IB pada Bank atas nama Nasabah.
2. Bahwa dana yang disimpan oleh Nasabah tersebut dikelola oleh Bank untuk digunakan dan diambil manfaatnya sesuai dengan akad *Mudharabah Muthlaqah*. Berdasarkan akad ini tidak ada pembatasan bagi Bank dalam menggunakan dana yang dihipung, sampai dengan ditutupnya rekening Tabungan BTN Qurban IB oleh Nasabah dan berakhirnya akad sesuai dengan ketentuan yang telah diatur oleh Bank.
3. Nasabah dan Bank sepakat untuk berbagi hasil atas keuntungan yang diperoleh Bank atas pengelolaan dana Tabungan BTN Qurban IB berdasarkan akad *Mudharabah Muthlaqah*, sesuai dengan hasil perhitungan Bank setiap akhir bulan berdasarkan Nisbah yang telah disepakati oleh Nasabah dan Bank, yaitu sebesar% untuk Nasabah dan% untuk Bank.
4. Nisbah sewaktu-waktu dapat berubah dan akan diinformasikan di seluruh outlet Bank selambat-lambatnya 30 hari kalender sebelum berlakunya perubahan tersebut.
5. Nasabah berhak mendapatkan fasilitas layanan dari Bank berupa kemudahan pembelian atau pembelian dan penyaluran hewan qurban melalui lembaga penyalur yang telah bekerjasama dengan Bank dan kemudian dipilih oleh Nasabah.
6. Apabila Nasabah menggunakan haknya seperti yang tercantum pada butir 5, maka Nasabah memberikan kuasa kepada Bank untuk melakukan pengebetan rekening dalam rangka pembelian hewan qurban.
7. Apabila Nasabah meninggal dunia, maka yang dapat menarik saldo dan menutup rekening adalah ahli waris yang sah sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.
8. Nasabah dengan ini menyatakan setuju dan terikat pada syarat dan ketentuan pembukaan rekening Tabungan BTN Qurban IB.
9. Nasabah dan Bank sepakat dan mengikatkan diri pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

Demikian Akad Tabungan BTN Qurban IB berdasarkan akad *Mudharabah Muthlaqah* ini dibuat secara musyawarah dan mufakat dan berlaku sejak tanggal ditandatangani.

....., tanggal

.....

BANK

NASABAH

(.....)

(.....)

Perjanjian Ini Telah Disesuaikan Dengan Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan Termasuk Ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan

*) Coret yang tidak perlu

**) Untuk Nasabah dibawah Pengampunan

Lembar 1 - Kantor Cabang Penerbit Lembar 2 - Nasabah

5. Formulir Penarikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : Rini Gustina
NIM : 01626203876
Tempat/Tgl Lahir : Koto Alam, 17 Agustus 1997
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas/Program : Syariah dan Hukum
Alamat : Kos Siti Hawa Jalan Satria

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul **“Peran Customer service dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Qurban iB pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru”** adalah asli hasil karya atau penelitian penulis sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Pekanbaru, 23 Oktober 2019

Penulis,

RINI GUSTINA

NIM.01626203876



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax: 0761-562052
Web: www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/2450/2019
Sifat : Biasa
Lamp. : 1 (Satu) Proposal
Hal : Mohon Izin Riset

Pekanbaru, 20 Maret 2019

Kepada
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Riau

Assalemu 'alaikum: warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

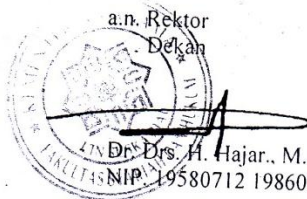
Nama : RINI GUSTINA
NIM : 01626203876
Jurusan : Perhankan Syariah D3
Semester : VI (Enam)
Lokasi : BTN SYARIAH KCS PEKANBARU

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul
:PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
TABUNGAN BTN IB PADA BANK TABUNGAN NEGARA KCS PEKANBARU

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai
tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan
memberikan izin guna terlaksanya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor
Dekan



Dr. H. Hajar, M.Ag
NIP. 19580712 198603 1 0054

Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
Email : dpmptsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/20386
TENTANG



182010

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : 004/F.I/PP.00.9/2450/2019 Tanggal 15 Maret 2019**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama : **RINI GUSTINA**
2. NIM / KTP : **01626203876**
3. Program Studi : **PERBANKAN SYARIAH**
4. Jenjang : **DIII**
5. Alamat : **PEKANBARU**
6. Judul Penelitian : **PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH TABUNGAN BTN QURBAN IB PADA BANK TABUNGAN NEGARA KCS PEKANBARU**
7. Lokasi Penelitian : **BANK TABUNGAN NEGARA KCS PEKANBARU**

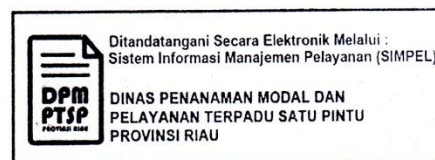
dan ketentuan sebagai berikut:

Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.

Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian Rekomendasi ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini dan terima kasih.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 21 Maret 2019



Disahkan :

Ditandatangani Kepala Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Pimpinan Bank Tabungan Negara KCS Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk
Kantor Cabang Syariah Pekanbaru
Jl. Ahmad Kel. Sidomulyo Timur
Kempayan Damai, Pekanbaru 28125
(0761) 7891314
btn.co.id

Bank  **BTN**

Nomor : /PKB/SUPP/III/2019

Pekanbaru, 25 Maret 2019

Kepada Yth.
Dekan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Fakultas Syariah dan Hukum
Jl. H.R. Subrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam
Pekanbaru- Riau 28293

Perihal : *Persetujuan Izin Riset / Pra Riset*

Assalamu'alaikum wr.wb.

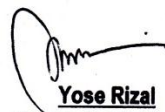
Menunjuk surat Saudara No : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/20386 tanggal 21 Maret 2019, perihal Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi, dengan ini kami sampaikan bahwa kami dapat membantu permohonan mahasiswa Saudara untuk melakukan riset di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Pekanbaru an Rini Agustina (NIM.01626203876).

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk
KANTOR CABANG SYARIAH PEKANBARU


Agusman
DBM Supporting


Yose Rizal
Human Capital Support

NPWP.01.001.609.5-216.001

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk
Kantor Cabang Syariah Pekanbaru
Jl. Ahmad Kel. Sidomulyo Timur
Marpojan Damai, Pekanbaru 28125
(0761) 7891314
btn.co.id



SURAT KETERANGAN

No. /PKB/SUPP/VII/2019

Teriring do'a semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada kita semua. Menunjuk surat dari Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu No. 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/20386 tentang Pelaksanaan Kegiatan RisetPra Riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi tanggal 21 Maret 2019.

Dengan ini kami menerangkan bahwa nama tersebut dibawah ini :


Nama : RINI GUSTINA
NIM : 01626203876
Program Studi : Perbankan Syariah UIN Suska Riau
Judul Penelitian : Peran Customer Service dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan BTN Qurban IB Pada Bank Tabungan Negara KCS Pekanbaru

Telah melaksanakan kegiatan Riset/Prariset dan pengumpulan data untuk bahan skripsi di BTN KCS Pekanbaru pada bulan Maret s.d. Juli 2019. Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 26 Juli 2019

PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk
KANTOR CABANG SYARIAH PEKANBARU


Agusman
DBM Supporting


Yose Rizal
General Administration



SKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM
كلية الشريعة و القانون
FACULTY OF SYARI'AH AND LAW
Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

no : Un.04/F.I.1/PP.01.1/7988/2019
fat : Penting
amp : -
al : **Dispensasi Peminjaman
Buku Perpustakaan**

Pekanbaru, 2 Oktober 2019

Kepada
Yth. **Kepala Perpustakaan**
UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat,
Sehubungan akan dilaksanakannya ujian munaqasah mahasiswa
kami :

Nama : **RINI GUSTINA**
N I M : 1626203876
Tanggal Ujian : Selasa, 15 Oktober 2019
Waktu Ujian : 13.30 Wib

maka kami mohon kepada Saudara untuk dapat memberikan
dispensasi peminjaman buku-buku yang diperlukan mahasiswa yang
bersangkutan..

Demikian disampaikan atas perhatian Saudara diucapkan terimakasih

Wassalam,

an Dekan
Wakil Dekan I.

Dr. H. H. Supandar, M.CL.
NIP. 19660803 199303 1 004






mbusan :

h. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

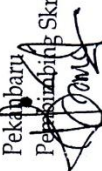
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

No.	Tanggal Konsultasi	Materi Pembimbing	Paraf Pembimbing	Keterangan
1.	15/3-19	BAB 1		
2.	29/3-2019	BAB 2		
3.	20/6-2019	Bab 3		
4.	24/6-2019	ACC Uraian		
5.	26/6-2019	Bab 4		

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

No.	Tanggal Konsultasi	Materi Pembimbing	Paraf Pembimbing	Keterangan
1.	5/8-19	Bab 5		
2.	7/8-19	ACC Ujian Munasqash		
3.				
4.				
5.				

Pekihbaru
Pembimbing Skripsi





UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM
كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

o : Un.04/F.I.1/PP.01.1/7988/2019
ifat : Penting
amp : -
al : **Dispensasi Peminjaman
Buku Perpustakaan**

Pekanbaru, 2 Oktober 2019

Kepada
Yth. **Kepala Perpustakaan**
UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat,

Sehubungan akan dilaksanakannya ujian munaqasah mahasiswa kami :

Nama : **RINI GUSTINA**
N I M : 1626203876
Tanggal Ujian : Selasa, 15 Oktober 2019
Waktu Ujian : 13.30 Wib

maka kami mohon kepada Saudara untuk dapat memberikan dispensasi peminjaman buku-buku yang diperlukan mahasiswa yang bersangkutan..

Demikian disampaikan atas perhatian Saudara diucapkan terimakasih

Wassalam,

an. Dekan
Wahid Dekan I.

Dr. Hari Supandar, M.CL.
NIP. 19660803 199303 1 004

mbusan :

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



RIWAYAT HIDUP

Rini Gustina, Lahir pada tanggal 17 Agustus 1997

di desa Koto Alam Kecamatan Pangkalan Koto Baru
Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat.

Penulis merupakan anak ke 2 dari 2 bersaudara dari
pasangan Metriono dan Muriati.

Penulis pertama kali masuk dunia pendidikan pada tahun 2004 di SDN 01 Koto Alam Kecamatan Pangkalan Koto Baru selama 6 tahun. Penulis sering mengikuti lomba bidang olahraga terutama bagian *volly ball*. Penulis tamat pada tahun 2010. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke SMP Negeri 5 Kota Payakumbuh, dan pada saat sekolah disana penulis masuk ke grup tari sekolah pada saat kelas VII (Tujuh) semester 2 sampai penulis lulus SMP dan penulis melanjutkan ke SMA Negeri 3 Kota Payakumbuh dan tamat pada tahun 2016. Dan pada tahun yang sama penulis terdaftar pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Syariah dan Hukum pada Jurusan Perbankan Syariah. Alhamdulillah akhirnya penulis lulus sidang ujian Munaqasyah dengan IPK 3.44 pada tanggal 15 Oktober 2019.

UIN SUSKA RIAU